

The Manager Review

Jurnal Ilmiah Manajemen

Analisis Kinerja Pelayanan Subbagian Pendidikan Dan Subbagian Kemahasiswaan Di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu

*Krisnadi
Syaiful Anwar*

Implementasi Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pemberian Tunjangan Kinerja Bagi Pegawai Negeri Di Lingkungan Polres Seluma Polda Bengkulu

*Indras Budi Purnomo
Darmansyah
Sugeng Susetyo*

Analisis Pengaruh Iklim Organisasi Dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Bengkulu Cabang Utama

*Tri Febrina Melinda
Kamaludin
Nasution*

Analisis Organisasi Pembelajar (*Learning Organization*) Dan Budaya Organisasi Di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Bengkulu

*Irwan Safari
Sigit Nugroho
Praningrum*

Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bio Nusantara Teknologi Bengkulu

Nurzam

Sistem Penyampaian Jasa Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Curup

Glamoria Berti Yusenti

**Analisis Efektivitas Penggunaan Modal Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Rentabilitas Ekonomi
(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Guru SD Kabupaten Kepahiang)**

Herry Novrianda

Analisis Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Karyawan PT. Adhi Karya Jakarta

*Juanda
Syaiful Anwar AB
Praningrum*

Analisis Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Kaur Sebelum Dan Sesudah Memperoleh Opini Wajar Tanpa Pengecualian

*Rinaldy
Kamaludin
Sri Adji Prabawa*

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Dharma Kota Bengkulu

*Marleni
Handoko Hadiyanto
Trisna Murni*

Analisis Perilaku Pengguna Mobile Banking Di Bri Cabang Bengkulu Dengan Pendekatan Utaut (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)

*Nurmuyasarah
Effed Darta Hadi
Muhartini Salim*

Analisa Penilaian Performansi Bulanan (P2B) Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Bengkulu

*Muhammad Idil Fitriyash
Darmansyah
Sugeng Susetyo*



The Manager Review

Jurnal Ilmiah Manajemen

ISSN 1979-2239



9 771979 223905

Volume 14, Nomor 1, April 2013

DAFTAR ISI

Analisis Kinerja Pelayanan Subbagian Pendidikan Dan Subbagian Kemahasiswaan Di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu Anwar Saiful Anwar	1 - 15
Implementasi Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pemberian Tuntutan Kinerja Bagi Pegawai Negeri Di Lingkungan Polres Seluma Polda Bengkulu Budi Purnomo Jumarsyah Nur Hidayat	16 - 27
Pengaruh Iklim Organisasi Dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Sarjana Di Bank Bengkulu Cabang Utama Melinda Melinda Nur Hidayat	28 - 36
Analisis Organisasi Pembelajaran (<i>Learning Organization</i>) Dan Budaya Organisasi Di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Bengkulu Safari Siti Nugroho Praningrum	37 - 44
Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bio Nusantara Teknologi Bengkulu Nur Hidayat	45 - 59
Sistem Penyampaian Jasa Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Curup Berti Yusenti	60 - 73
Analisis Efektivitas Penggunaan Modal Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Rentabilitas Ekonomi Kasus Pada Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Guru SD Kabupaten Kepahiang Herry Novrianda	74 - 83
Analisis Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Karyawan PT. Adhi Karya Jakarta Melinda Saiful Anwar AB Praningrum	84 - 97

Analisis Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Kaur Sebelum Dan Sesudah Memperoleh Opini Wajar Tanpa Pengecualian <i>Rinaldy</i> <i>Kamaludin</i> <i>Sri Adji Prabawa</i>	98 - 115
Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Dharma Kota Bengkulu <i>Marleni</i> <i>Handoko Hadiyanto</i> <i>Trisna Murni</i>	107 - 115
Analisis Perilaku Pengguna Mobile Banking Di Bri Cabang Bengkulu Dengan Pendekatan Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) <i>Nurmuyasarah</i> <i>Effed Darti Hadi</i> <i>Muhartini Salim</i>	116 - 127
Analisa Penilaian Performansi Bulanan (P2B) Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Bengkulu <i>Muhammad Idil Fitriyiah</i> <i>Darmansyah</i> <i>Sugeng Susetyo</i>	128 - 142

ANALISIS PERILAKU PENGGUNA MOBILE BANKING DI BRI CABANG BENGKULU DENGAN PENDEKATAN UTAUT

(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)

Oleh:

Nurmuyasarah¹⁾

Effed Darta Hadi²⁾ Muhartini Salim³⁾

Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu

Jalan W.R Supratman, Kandang Limun, Bengkulu 38371A

ABSTRAK

The purpose of this study investigate the users behavior of mobile banking in the BRI branch of Bengkulu with UTAUT approach (unified theory of acceptance and use of technology). The study was conducted using a quantitative approach which translates into a quantitative number to be statistically analyzed and translated into a qualitative. Samples taken in this research by using accidental sampling method.

The results, of this research it is drawn a conclusion that the test or tests as a determinant prove that the expectation of performance, effort expectancy, social influence and the condition of the facility has a significant influence in shaping beneficiary interest (behavioral intention) BRI customers mobile banking users of information systems. It is identified that the BRI is sufficient to provide good service for customers using mobile banking information system, but when viewed from the total average for each variable was not get a maximum score of between 3.80 to 4.00 which is in the category "good " it means, the value of variables were not maximum yet.

Keywords: Mobile banking, user behavior, performance expectations, effort expectancy, social influence, condition facility, intention behavior

1) Students Master of Management University of Bengkulu

2) Supervisor

PENDAHULUAN

Perkembangan dan persaingan dalam bisnis yang semakin lama semakin ketat membuat semua pelaku bisnis harus mempelajari dan menggunakan sistim informasi yang baik sehingga dapat mempengaruhi semua operasi organisasi yang bertujuan untuk lebih memajukan organisasi. Begitu juga dengan pelanggan akan lebih memilih sebuah organisasi yang memiliki sistem informasi yang baik pula yang dapat dimanfaatkan oleh individu konsumen maupun organisasi lainnya sebagai sarana pemenuhan kebutuhan informasi baik pribadi maupun organisasi.

Sesuai dengan Visi dan Misinya maka BRI kini memfasilitasi nasabah dengan berbagai sarana untuk mengakses rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan, seperti pengecekan saldo, penyetoran dana, penarikan dana, transfer antar rekening, transfer antar bak, investasi dan pembayaran-pembayaran tagihan maupun pembelian produk atau layanan tertentu. Mula-mula bank melayani berbagai kebutuhan nasabah ini melalui staf di cabang, terutama *customer service* dan *teller*. *Customer service* berperan untuk penyedia informasi perbankan, pembukaan rekening, penanganan komplain dan sebagainya, sedangkan *teller* melayani penyetoran dan penarikan dana nasabah. Kemudian saluran (*channel*) berikutnya yang ditawarkan perbankan adalah *automatic teller machine* (ATM) yang menangani (*handle*) sebagian besar kebutuhan transaksi perbankan nasabah, kecuali

beberapa yang memang harus ditangani oleh manusia, seperti pembukaan rekening, konsultasi investasi dan komplain tentang masalah yang kompleks (<http://www.bri.co.id>).

Mobile banking (baca: *sms banking* dan *mobile banking*) memiliki pengertian yaitu sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*. Dengan adanya *mobile banking*, pihak perbankan berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi. Dengan adanya layanan *mobile banking*, nasabah bank-bank yang telah memiliki layanan ini tentu saja tidak perlu pergi ke ATM atau kantor bank tersebut (<http://www.infobanknews.com/2012/01>).

Ada dua produk sistem informasi yang berhubungan dengan layanan *mobile banking* yaitu: *mobile banking* dan *sms banking*. *Sms banking* adalah layanan yang digunakan oleh nasabah perbankan dengan cara mengetik sms layanan yang dibutuhkan, sedangkan *mobile banking* adalah dengan menu interaktif seperti ketika nasabah menggunakan ATM (<http://www.infobanknews.com/2012/01>).

Berangkat dari perkembangan penggunaan *mobile banking* di Bank BRI Cabang Bengkulu Bengkulu dan perkembangan berbagai model pengukuran perilaku konsumen atas penerimaan dan/atau penggunaan teknologi baru, maka penelitian ini akan menggali tentang faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku nasabah dalam penggunaan *mobile banking* tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah dengan menggunakan *UTAUT Theory*.

Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) nasabah BRI cabang Bengkulu dalam menggunakan layanan *mobile banking* terhadap *intention behavior*.
2. Bagaimana pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) nasabah BRI cabang Bengkulu dalam penggunaan layanan *mobile banking* terhadap *intention behavior*.
3. Bagaimana pengaruh sosial (*Social influence*) nasabah BRI cabang Bengkulu dalam penggunaan layanan *mobile banking* terhadap *intention behavior*.
4. Bagaimana pengaruh kondisi fasilitas (*facilitating condition*) nasabah BRI cabang Bengkulu dalam penggunaan layanan *mobile banking* terhadap *intention behavior*.

Tujuan Penelitian

1. Menganalisa pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) nasabah BRI cabang Bengkulu dalam menggunakan layanan *mobile banking* terhadap *intention behavior*.
2. Menganalisa pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) nasabah BRI cabang Bengkulu dalam penggunaan layanan *mobile banking* terhadap *intention behavior*.
3. Menganalisa pengaruh sosial (*Social influence*) nasabah BRI cabang Bengkulu dalam penggunaan layanan *mobile banking* terhadap *intention behavior*.
4. Menganalisa pengaruh kondisi fasilitas (*facilitating condition*) nasabah BRI cabang Bengkulu dalam penggunaan layanan *mobile banking* terhadap *intention behavior*.

KAJIAN PUSTAKA

Pemasaran Jasa

Zeithaml dan Bitner (2003) menyatakan bahwa pemasaran jasa adalah berkenaan dengan janji-janji, yaitu janji yang dibuat kepada pelanggan dan harus dijaga. Kerangka kerja strategik pemasaran dikenal sebagai *service triangle* yang memperkuat pentingnya orang dalam perusahaan menjaga janji mereka dan sukses dalam membangun *customer relationship*. Segitiga menggambarkan tiga kelompok yang saling berhubungan yang bekerjasama untuk mengembangkan, mempromosikan dan menyampaikan jasa. Ketiga pemain utama yaitu perusahaan (SBU atau departemen atau manajemen), pelanggan dan *Provider* (pemberi jasa). *Provider* dapat berupa pegawai perusahaan, subkontraktor,

atau pihak luar yang menyampaikan jasa perusahaan. Dari ketiga poin ini tiga tipe pemasaran harus di jalankan agar jasa dapat disampaikan dengan sukses yang meliputi pemasaran eksternal (*external marketing*), pemasaran interaktif (*interaktive marketing*) dan pemasaran internal (*internal marketing*).

Sistem Informasi.

Menurut Sutarman (2009) Sistem informasi ini mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Seperti sistem lainnya sebuah sistem informasi terdiri atas *input* (data, instruksi) dan *output* (laporan, kalkulasi). Sistem informasi memproses *input* dan menghasilkan *output* yang dikirim kepada pengguna atau sistem lainnya. Mekanisme timbal balik yang mengontrol operasi pun bisa dimasukkan. Seperti sistem lainnya sebuah sistem informasi beroperasi di dalam sebuah lingkungan. Dalam mempelajari sistem informasi perlu diketahui mengenai perbedaan data, informasi dan pengetahuan.

Mobile Banking BRI

Layanan perbankan kini hadir didalam handphone anda. *mobile banking* berarti Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*. Dengan ada nya *mobile Banking*, pihak perbankan berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi. Dengan adanya layanan *mobile Banking*, nasabah bank-bank yang telah memiliki layanan ini tentu saja tidak perlu pergi ke ATM atau kantor Bank tersebut. Sedangkan layanan *mobile banking* terdiri dari dua layanan yaitu layanan berbasis menu sebagai perintah transaksinya (*mobile banking*) dan layanan berbasis *plain text* (*sms banking*) dengan mengirimkan perintah transaksi yang akan dilakukan ke nomor 3300. (<http://www.infobanknews.com/2012/01>).

Sedangkan perbedaan antara layanan *mobile banking* dan *sms banking* adalah yaitu jika *mobile banking* bisa digunakan untuk mengakses *internet banking* versi *mobile*, sedangkan jika *sms banking* hanya menyediakan info tentang *internet banking* akan tetapi tidak bisa mengakses *internet banking*.

Sistem Informasi dan Penggunaannya

Prinsip dan tujuan teknologi Informasi adalah sebuah aturan yang mendasar, garis besar/acuan, atau ide motifasi, yang diaplikasikan pada sebuah situasi, untuk menghasilkan sesuatu yang diharapkan. Sedangkan teknologi informasi adalah untuk memecahkan masalah membuka kreatifitas dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan (Sutarman 2009).

Menurut Soekanto (2006), penggunaan sistem informasi sebagai perilaku seorang individu untuk menggunakan sistem informasi karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ketika suatu sistem dipercaya menjadi lebih berguna, lebih penting atau memberikan keuntungan relatif maka akan menimbulkan minat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT adalah sebuah teori terpadu penerimaan dan penggunaan teknologi, yang bertujuan untuk menjelaskan niat pengguna untuk menggunakan sistem informasi dan perilaku pengguna selanjutnya. Teori ini menyatakan bahwa empat kunci kontruksi (kinerja harapan, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi) merupakan penentu langsung dari niat pengguna dan perilaku. Teori ini dikembangkan melalui kajian dan konsolidasi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah digunakan untuk menjelaskan perilaku penggunaan sistem informasi (Venkatesh *et.al*, 2003).

Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggunakan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan (*relative advantage*) (Venkatesh et al, 2003).

Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Tiga konstruk yang membentuk konsep ini adalah kemudahan pemakaian persepsian (*perceived ease of use*), kemudahan pemakaian (*easy of use*) dan kompleksitas (Venkatesh et.al., 2003)

Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Venkatesh et.al., (2003) mendefinisikan faktor sosial ini sebagai sejauh mana seorang individu mempersiapkan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya untuk menggunakan sistem informasi.

Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Menurut Venkatesh et.al., (2003) mendefinisikan variabel ini sebagai mana seseorang percaya bahwa infrastruktur yang dimiliki organisasi dan fasilitas teknik lainnya tersedia untuk mendukung penggunaan sistem.

Minat Pemanfaat (*intention behavior*)

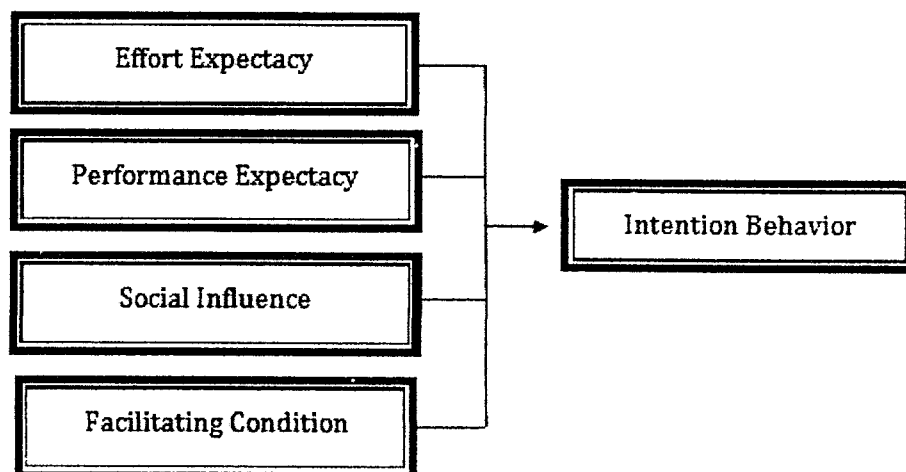
Lovelock (2007) mengemukakan bahwa adanya manfaat yang dirasakan oleh pemakai sistem informasi akan meningkatkan minat mereka untuk menggunakan sistem informasi. Sedangkan Umar (2008) menyatakan bahwa keyakinan seseorang akan kegunaan sistem informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya. Venkatesh et.al., (2003) menyatakan bahwa terhadap adanya hubungan langsung dan signifikan antara minat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi.

Penelitian Terdahulu

Penelitian selanjutnya oleh Venkatesh et.al., (2003) yang mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan sistem informasi. Hasil formulasi dari beberapa model penelitian sebelumnya dikenal dengan nama teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified theory of acceptance and use of technology*) atau yang di singkat dengan istilah UTAUT. Penelitian ini hanya menghipotesiskan dan menteorikan empat variabel yang berperan utama terhadap minat dan penggunaan sistem informasi yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi sedangkan minat pemanfaatan sistem informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi. Penelitian ini dilaksanakan pada industri komunikasi, hiburan, perbankan dan administrasi publik yang menggunakan sistem informasi secara wajib (*mandatory*) dan sukarela (*voluntary*).

Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis.

Gambar 1.
Kerangka Analisis



Sumber Venkatesh *et.al.*, (2003)

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang tingkat minat dan perilaku nasabah BRI Cabang Bengkulu dalam menggunakan Sistem informasi *mobile banking*. Kajian ini dilihat dari aspek ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi fasilitas (*facilitating condition*) terhadap *intention behavior*. Pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga pemahaman terhadap fenomena yang bersifat kualitatif diterjemahkan kedalam angka kuantitatif agar dapat dianalisa secara statistik dan diterjemahkan ke dalam bahasa kualitatif.

Definisi Oprasional.

Tabel 1.
Oprasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Performance Expectacy	Tingkat ukuran dimana seseorang percaya pada saat penggunaan teknologi sms banking akan membantunya mensukseskan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan perbankan.	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu penyelesaian transaksi perbankan • Mempercepat penyelesaian transaksi perbankan • Meningkatkan efektivitas yang berhubungan dengan transaksi perbankan • Meningkatkan pengalaman dan keterampilan dalam penggunaan teknologi sms banking
2.	Effort Expectacy	Tingkat ukuran upaya dalam penggunaan sistem perbankan melalui sms banking	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak melakukan kesalahan berulang • Mahir mengakses sistem sms banking • Mudah dalam menggunakan sistem sms banking • Selalu belajar untuk optimalisasi penggunaan sistem sms banking

3.	Social Influence	Tingkat ukuran dimana dapat terlihat betapa pentingnya pengaruh orang lain dalam menggunakan sistem internet banking.	<ul style="list-style-type: none"> • Pihak perbankan selalu mendorong penggunaan sistem sms banking • Dorongan motivasi karena teman menggunakan sistem sms banking • Pihak bank selalu membantu dalam menggunakan sistem sms banking
4	Facilitating Condition	Tingkat ukuran dimana masing-masing individu yakin bahwa organisasi dan infrastruktur teknologi ada untuk mendukung e-services	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan akses sudah baik • Sistem sudah mapan • Fasilitas interaksi sudah baik
5	Behavioral Intention	Keadaan dimana ketika keuntungan dari sebuah teknologi ditemukan maka akan ada rencana lain untuk menggunakan	<ul style="list-style-type: none"> • Saya selalu berkeinginan menggunakan sistem sms baking • Saya selalu menggunakan sistem sms banking dalam mendukung transaksi perbankan. • Saya akan merekomendasi orang lain untuk menggunakan sisitem sms banking

Sumber Venkatesh *et.al.*, (2003).

Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini jumlah populasi pengguna sms banking sudah cukup banyak namun untuk mengetahui dan mendapatkan data tentang populasi adalah cukup sulit karena ketidaktersediaan informasi detail yang dapat diperoleh dari pihak Bank BRI cabang Bengkulu. Atas dasar hal tersebut maka pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2007), metode *accidental sampling* adalah metode pengambilan sampel secara kebetulan. Artinya sampel yang diambil adalah nasabah pengguna *mobile banking* di Bank BRI cabang Bengkulu dan akan dilaksanakan selama 1 (satu) bulan dengan bantuan karyawan BRI cabang Bengkulu. Setelah mengadakan penelitian maka didapatkan sampel sebanyak 100 orang sampel yang mau menjadi responden dalam penelitian ini.

Metode Pengumpulan data

Untuk keperluan analisis data, penelitian ini memerlukan sejumlah data pendukung yang berasal dari nasabah BRI cabang Bengkulu yang menggunakan sistem *mobile banking* beserta fenomena yang lengkap dan sedang terjadi dengan melakukan survei lapangan. Dalam usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner.

Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan lima tahap yaitu :

1. Pengkodean Data (*data coding*)
Data coding merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam kuesioner) ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin pengolah data seperti komputer (Prasetyo & Jannah, 2005)
2. Pemindahan data ke komputer (*data entering*)
Data entering adalah memindahkan data yang telah diubah menjadi kode ke dalam mesin pengolah data (Prasetyo & Jannah, 2005)
3. Pembersihan data (*data cleaning*)
Data cleaning adalah memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukkan ke dalam mesin pengolah data sudah sesuai dengan sebenarnya (Prasetyo & Jannah, 2005)

4. Penyajian data (*data output*)
Data output adalah hasil pengolahan data (Prasetyo & Jannah, 2005)
5. Penganalisisan data (*data analyzing*).

Alat Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis bivariat yang akan diukur dengan regresi linier berganda (*multiple linier regression*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisa Regresi Linier Berganda (*multiple linier regression*)

Untuk mengukur dan mendapatkan hasil dilakukan analisa data yang telah dihimpun untuk membuktikan hipotesis tentang pengaruh ekpektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi fasilitas (*facilitating condition*) terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*)

Tabel 2 memperlihatkan bahwa besaran nilai koefisien pengaruh masing-masing variabel penelitian yaitu: ekpektasi kinerja (*performance expectancy*) sebesar 0,040, ekspektasi usaha (*effort expectancy*) sebesar -0,149, pengaruh sosial (*social influence*) sebesar -0,071 dan kondisi fasilitas (*facilitating condition*) sebesar 0,572 terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*) penggunaan *mobile banking*. Hal ini berarti bahwa keempat variabel berpengaruh signifikan terhadap *intention behavior*.

Tabel 2.
Kasil Kalkulasi Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4,625	4,578		1,010	,032
	Eks.Kinerja	,048	,151	,040	,317	,018
	Eks.Usaha	-,162	,132	-,149	-1,234	,022
	Peng.Sosial	-,101	,175	-,071	-,578	,016
	Kond.Fasilitas	,654	,151	,572	4,337	,000
a. Dependent Variable: Minat Pengguna						

Model		ANOVA ^b			
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F
1	Regression	12,644	4	3,161	5,254
	Residual	33,089	55	,602	
	Total	45,733	59		

a. Predictors: (Constant), Kond.Fasilitas, Eks.Usaha, Peng.Sosial, Eks.Kinerja

b. Dependent Variable: Minat Pengguna

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,526 ^a	,276	,224	,776

a. Predictors: (Constant), Kond.Fasilitas, Eks.Usaha, Peng.Sosial, Eks.Kinerja
Sumber: Data diolah dari hasil penelitian, 2013

Pembahasan

Pengaruh ekpektasi kinerja (*performance expectancy*)

Berdasarkan analisa regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa variabel ekpektasi kinerja (*performance expectancy*) memiliki pengaruh positif sebesar (0,048) dan signifikan terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel ekpektasi kinerja (*performance expectancy*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pembentukan minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking*. Dengan kata lain, peningkatan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) yang dimiliki oleh *mobile banking* akan meningkatkan minat pemanfaatan (*intention behavior*).

Venkatesh *et al.*, (2003) juga menyatakan bahwa konstruk ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari minat pemanfaatan sistem informasi dalam setting sukarela maupun wajib. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Davis *et al.*, 1989; Taylor and Tood 1995; Thompson *et al.*, 1991 Venkatesh Davis, 2000.

Pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*)

Berdasarkan analisa regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa variabel ekpektasi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh negatif sebesar (-0.162) dan signifikan terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel ekpektasi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh terhadap pembentukan minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking*. Namun pengaruhnya adalah negatif, hal ini menunjukkan bahwa ekspekatasi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan. Dengan kata lain, peningkatan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) yang dilakukan oleh nasabah tidak akan meningkatkan minat pemanfaatan *mobile banking* namun pengaruhnya tetap signifikan dalam pemanfaatan *mobile banking* tersebut.

Ini sejalan dengan pendapat Venkatesh dan Moris (2000) yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha menjadi determinan minat pemanfaatan sistem. Venkatesh *et.al.*, (2003) ekspektasi usaha mempunyai hubungan yang signifikan dengan minat pemanfaatan sistem informasi hanya selama periode pasca pelatihan tetapi kemudian menjadi tidak signifikan pada periode implementasi, hal ini konsisten dengan penelitian Davis *et.al.*, (1989); Thompson *et.al.*, (1991).

Pengaruh sosial (*social influence*)

Berdasarkan analisa regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa variabel pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh negatif sebesar (-0,101) dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh terhadap pembentukan minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking*. Namun pengaruhnya adalah negatif, hal ini menunjukkan bahwa sosial (*social influence*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan. Dengan kata lain, peningkatan sosial (*social influence*)

yang dilakukan oleh nasabah tidak akan meningkatkan minat pemanfaatan *mobile banking* namun pengaruhnya tetap signifikan dalam pemanfaatan *mobile banking* tersebut.

Variabel pengaruh sosial dalam model UTAUT (Venkatesh *et.al.*, 2003) terdiri dari tiga konstruk dari model-model sebelumnya yaitu : norma subjektif (TRA,TAM,TPB, dan C-TAM-TPB), faktor-faktor sosial (MPCU), dan *image* (IDT). Ketiga variabel utama ini yang menjadi penentu terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.

Pengaruh kondisi fasilitas (*facilitating condition*)

Berdasarkan analisa regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa variabel kondisi fasilitas (*facilitating condition*) memiliki pengaruh positif sebesar (0,654) dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kondisi fasilitas (*facilitating condition*) memiliki pengaruh positif terhadap pembentukan minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking*.

Venkatesh *et.al.*, (2003) mendefinisikan variabel ini sebagai mana seseorang percaya bahwa infrastruktur yang dimiliki organisasi dan fasilitas teknik lainnya tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Variabel kondisi yang memfasilitasi dalam model UTAUT (Venkatesh *et.al.*, 2003) di bangun dari konstruk-konstruk model sebelumnya yaitu: *perceived behavioral control* (TPM, C-TAM-TPB), *facilitating condition* (MPCU), dan *compatibility* (IDT).

Pengaruh variabel penelitian secara simultan terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan mengenai ekpektasi kinerja (*performance expectancy*) dan kondisi fasilitas (*facilitating condition*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking*, sedangkan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking* memiliki pengaruh negatif dan signifikan.

Hal ini sejalan dengan teori UTAUT yang disusun berdasarkan model-model penerimaan teknologi sebelumnya seperti *Theory of Reason Action* (TRA), *Theory of planned Behaviour* (TPB), dan terutama *Technology Acceptance Model* (TAM). UTAUT bertujuan menjelaskan minat pengguna untuk menggunakan sistem informasi dan perilaku pengguna berikutnya (Vankatesh *et.al.*, 2003). Teori ini berpendapat bahwa empat faktor utama (ekpektasi kinerja, ekpektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi) adalah penentu langsung niat pengguna dan perilaku (Venkatesh *et.al.*, 2003)

Implikasi Strategis

Berdasarkan hasil penelitian ini, terbukti bahwa ekpektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi fasilitas (*facilitating condition*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking*. Dari hasil penelitian ini dapat di tarik sebuah kesimpulan bahwa kondisi fasilitas (*facilitating condition*) berpengaruh sangat besar terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*) begitu juga dengan ekpektasi kinerja (*performance expectancy*) mempunyai pengaruh yang cukup sedangkan variabel yang lain tidak terlalu berpengaruh terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*). Hal ini megidentifikasi bahwa BRI cabang Bengkulu mempunyai fasilitas sistem layanan informasi *mobile banking* yang baik, sistem *mobile banking* ini juga mempunyai manfaat yang baik bagi nasabah. Bila diamati dari responden atas indikator yang digunakan pada instrumen penelitian terlihat bahwa minat pemanfaat (*intention behavior*) terhadap pemakaian *mobile banking* belum maksimal ini terbukti dari rata-rata respon respondeng masih sebesar 4,03 (Baik).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian data dengan analisis regresi linier berganda disimpulkan bahwa:

1. Ekpektasi kinerja (*performance expectancy*), memiliki pengaruh positif sebesar 0,040 dan signifikan terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking*. Bila ditinjau dari hasil tanggapan responden atas instrumen penelitian pada variabel ekpektasi kinerja (*performance expectancy*) di peroleh bahwa nilai rata-ratanya adalah sebesar 3.79. nilai ini masuk dalam kategori "Baik". Secara individual (parsial).
2. variabel ekpektasi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh negatif sebesar (-0.149) dan signifikan terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking*. Bila ditinjau dari hasil tanggapan responden atas instrumen penelitian pada variabel ekpektasi usaha (*effort expectancy*) di peroleh bahwa nilai rata-ratanya adalah sebesar 3.82. nilai ini masuk dalam kategori "Baik". Secara individual (parsial).
3. Variabel pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh negatif sebesar (-0.071) dan signifikan terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking*. Bila ditinjau dari hasil tanggapan responden atas instrumen penelitian pada variabel ekpektasi usaha (*effort expectancy*) di peroleh bahwa nilai rata-ratanya adalah sebesar 3.84. nilai ini masuk dalam kategori "Baik". Secara individual (parsial).
4. Variabel kondisi fasilitas (*facilitating condition*) memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar (0.572) terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*) pengguna *mobile banking*. Bila ditinjau dari hasil tanggapan responden atas instrumen penelitian pada variabel kondisi fasilitas (*facilitating condition*) di peroleh bahwa nilai rata-ratanya adalah sebesar 3.9. nilai ini masuk dalam kategori "Baik". Secara individual (parsial).

Secara uji bersama atau uji determinan terbukti bahwa ekpektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi fasilitas (*facilitating condition*) memiliki pengaruh yang signifikan dalam membentuk minat pemanfaat (*intention behavior*) nasabah BRI pengguna sistem informasi *mobile banking*. Hal ini mengidentifikasikan bahwa BRI sudah cukup memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya dengan menggunakan sistem informasi *mobile banking* akan tetapi bila dilihat dari total rata-rata setiap variabel belum maksimal karena hanya mendapatkan skor antara 3,79 sampai dengan 4,03 yaitu dalam kategori "Baik" belum mencapai 4,20 yaitu "Sangat Baik"

Dari hasil penelitian mengenai karakteristik responden didapati bahwa tingkat pendidikan dan pendapatan disinyalir dapat mempengaruhi minat pemanfaat (*intention behavior*) dalam menggunakan *mobile banking*. Yaitu semakin tinggi tingkat pendidikan dan pendapatan nasabah akan mempengaruhi minat pemanfaat (*intention behavior*).

SARAN

Dari hasil penelitian dan didasarkan pada kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut hal ini guna mengantisipasi banyaknya pesaing yang juga menawarkan sistem layanan informasi yang lebih baik.:

1. Terus memperbaiki ekpektasi kinerja (*performance expectancy*) sebab hal ini mempengaruhi secara positif terhadap minat pemanfaat (*intention behavior*) yaitu dengan cara menciptakan produk-produk sistem informasi yang lebih baik dan mempunyai menu lebih lengkap sehingga nasabah selalu berkeinginan untuk mengadopsi sistem yang ditawarkan sehingga bisa lebih mempercepat dan mengefektifkan penyelesaian transaksi perbankan
2. Memperbaiki Kondisi fasilitas (*facilitating condition*) secara berkesinambungan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, dikarenakan variabel inilah yang mempunyai pengaruh paling besar dalam mempengaruhi minat pemanfaat (*intention behavior*) dengan cara selalu memperbaiki sistem sehingga lebih banyak membantu nasabah dalam penyelesaian transaksi perbankan, mempercepat akses dan fasilitas interaksi yang lebih baik lagi dengan cara menjaga, merawat dan selalu berinovasi terhadap perkembangan teknologi. Perlu juga

- memperluas jaringan *mobile cash* yang berhubungan dengan toko-toko yang ada di Bengkulu sehingga layanan *mobile banking* bisa lebih bisa dimaksimalkan manfaatnya oleh nasabah.
3. Ekpektasi usaha (*effort expektasi*) hanya mempengaruhi sedikit terhadap minat pemanfaat sehingga Sistem informasi haruslah dibuat segampang mungkin dan mudah dipahami oleh semua nasabah sehingga nasabah merasakan sebuah kenyamanan dengan mudah mengakses sistem dan tidak melakukan kesalahan-kesalahan berulang sehingga dapat mempengaruhi minat pemanfaat lebih baik lagi.
 4. Pengaruh sosial (*social influence*) mempunyai pengaruh yang tidak banyak sehingga perlu untuk ditingkatkan lagi sosialisasi sistem kepada semua nasabah dengan cara memberikan pemahaman bahwa sistem yang ditawarkan itu sangat bermanfaat untuk nasabah. Pihak BRI juga harus menyediakan *customer service* yang khusus melayani konsultasi tentang sistem yang ditawarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansi. L, 2010. *"Financial Services Marketing"*, Penerbit Salemba Empat Jakarta
- Alfansi. L, 2012. *"Pemasaran Jasa Finansial"*, Penerbit Salemba Empat Jakarta
- Arikunto, Suhaimi, 2002. *"Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik"*, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Davis, F.D, 1989. *"Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology"*, MIS Quarterly
- Davis, F.D, Bagozzi, R.P, Warshaw, P.R, 1989, *"User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models"*, Management Science
- Hamzah, Andi, Wayan Suandra, I dan Manulu 2000. *"Dasar-dasar Hukum Perumahan"*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Igbaria, M.N, Zinaeli, P.C. and cavaye L.M, 1997. *"Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Struktural Eguation Model"*, MIS Quarterly 21 (3), 279-305
- Kotler. P, 2002. *"Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium"*, Prehallindo, Jakarta
- Kerlinger, 2002. *"Azas - azas Penelitian"* Penerbit Universitas Gajah Mada, Yogyakarta
- Lovelock. CH dan Wright. LK, 2007. *"Manajemen Pemasaran Jasa"*, PT Macanan Jaya Cemerlang
- Prasetyo. B dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *"Metode Penelitian Kuantitatif"*. Jakarta: Rajawali Pers
- Program Magister Manajemen UNIB, 2007, *"Panduan Penulisan Tesis"* Program Magister Manajemen.
- Sugiyono. 2005. *"Metode Penelitian Bisnis"*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2006 *"Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D"*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2007. *"Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D"*, Penerbit Alfa Beta, Bandung
- Sutarman. 2009 *"Pengantar Teknologi Informasi"*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Soekanto, Soerjono, 2006 *"Sisiologi Suatu Pengantar"*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Umar, Husein 2008. *"Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis"*. Jakarta: Rajawali Pers. PT Rajagrafindo Persada.
- Venkatesh, Viswanath, Morris, Michael G, Davis Gordon B, Davis, Fred D, 2003. *"User Acceptance of Information Technology: toward a unified view"*. MIS Quarterly
- Zeithaml, Valerie A. dan Bitner, L, 2003, *"Delivering Quality Service; Balancing Customer Perception and Expectation"*, New york; Free Press

<http://www.bri.co.id>

<http://basawa.blogspot.com/2012/04/perintah-sms-banking-bri.html>

<http://www.infobanknews.com/2012/01/m-banking-versus-sms-banking-di-mata-nasabah/>

<http://misscihuycommunity.blogspot.com/2009/12/mobile-banking.html>

fhanincredible.wordpress.com/2011/03/21/manfaat-dan-resiko-mobile-banking/

putraaldy.blogspot.com/2012/01/pengertian-mobile-banking.html

<http://banking.blog.gunadarma.ac.id/2010/04/14/sejarah-pt-bank-indonesia-persero-tbk/>